



Ayuntamiento  
VILLA DE  
ALGARROBO

CONCEJALIA DE PLAYAS



**CARTA DE SERVICIOS DE LAS PLAYAS DEL MUNICIPIO DE  
ALGARROBO  
Temporada 2024**



Ayuntamiento  
VILLA DE  
ALGARROBO

CONCEJALIA DE PLAYAS



## **ÍNDICE**

1.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	3
2.- CARACTERÍSTICA DE LA COSTA .....	6
4.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	6
5.- INDICADORES DE SERVICIO Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS. TEMPORADA 2024	
6.- RESULTADOS DE LOS INDICADORES TEMPORADA 2024.....	9
6.1 Indicadores salvamento y socorrismo.....	9
6.2 Indicadores Policía Local.....	10
7.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. TEMPORADA 2023 .....	11



Ayuntamiento  
VILLA DE  
ALGARROBO

CONCEJALIA DE PLAYAS



## 1.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

### POLITICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Ayuntamiento de Algarrobo ha implantado en las playas de Algarrobo un Sistema de Gestión de acuerdo a la **Norma UNE - ISO 13009:2016 REQUISITOS Y RECOMENDACIONES PARA LA GESTIÓN DE PLAYAS**, con el fin de lograr la satisfacción de todos aquellos que visitan esta playa del municipio, dotando a la misma de unos servicios de calidad.

El Ayuntamiento de Algarrobo con la implantación de un Sistema de Gestión quiere ofrecer a sus visitantes un ecosistema protegido y con un elevado valor natural, así como unos servicios de calidad acordes a los requisitos de dichas normas.

El Ayuntamiento se compromete, dentro de sus posibilidades, a establecer los medios técnicos y económicos necesarios para frenar la contaminación y prevenir en el origen, así como, prevenir y eliminar en la medida de lo posible cualquier impacto que pueda causarse sobre el medio como consecuencia de sus actividades. Garantiza, a su vez, un seguimiento de todas aquellas actividades que se realicen en el litoral estableciendo mecanismos de mejora continua, en colaboración con todos los sectores del municipio, asegurando la evolución tanto en la calidad ambiental del medio como en los servicios prestados.

En el desarrollo de todas aquellas actividades que se realicen en las dos playas de Algarrobo, el Ayuntamiento se compromete a establecer iniciativas que aseguren el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, al mismo tiempo que las exigencias de los usuarios u otros requisitos aplicables a las actividades que se desarrollan en la playa, así como, promover la participación de todo el personal y usuarios en la protección y mejora del litoral, mediante mecanismos de formación y sensibilización, incidiendo en la comunicación a todos los niveles.



## CONCEJALIA DE PLAYAS



Desde el Ayuntamiento se definen y evalúan periódicamente objetivos de calidad y medio ambiente en las playas de Algarrobo con objeto de impulsar la mejora continua en la misma.

En esta línea de protección medioambiental y de calidad, los principios que van a regir, en adelante, la gestión de las playas de Algarrobo son:

- La identificación y evaluación de impactos medioambientales derivados de la gestión de las playas, para reducirlos o eliminarlos en la medida de lo posible, con el fin de prevenir la contaminación ambiental, y así alcanzar la mejora continuada del Sistema de Gestión.
- El cumplimiento de la legislación y normativa vigente, aplicables a la gestión integral de las playas de Algarrobo, así como a la calidad de sus aguas y al servicio prestado a los usuarios.
- Establecer unos objetivos y dotar de los recursos necesarios, que serán revisados y actualizados periódicamente por el Concejal de Playas, para asegurar la mejora continua de su comportamiento medioambiental y la prevención de la contaminación.
- Buscar el ahorro de recursos naturales a través de la búsqueda de la calidad en los procesos realizados minimizando el uso de dichos recursos usando métodos de eco-eficiencia.
- La realización de planes de formación y educación ambiental continua con el objetivo de sensibilizar, tanto a los empleados como a los propios usuarios de la playa en la protección del entorno costero.
- No escatimar esfuerzos en cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios de nuestra playa que permita aumentar continuamente su satisfacción.
- Y en definitiva, adoptar el compromiso de la mejora continua del Sistema de Gestión.

Esta Política se aplicará a todas las actividades, productos y servicios de las playas de Algarrobo en funcionamiento normal, anormal y en situaciones de emergencia.

En Algarrobo, a 15 de Junio 2024.

La alcaldesa.  
DIRECCIÓN DEL ÓRGANO GESTOR DE PLAYAS  
AYUNTAMIENTO DE ALGARROBO



Ayuntamiento  
VILLA DE  
ALGARROBO

CONCEJALIA DE PLAYAS



## 2.- SERVICIOS Y HORARIOS DE LAS PLAYAS. TEMPORADA 2024

TEMPORADA DE BAÑO del 15 JUNIO - 15 de SEPTIEMBRE							
HORARIO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
12:00-21:00	VIGILANCIA, SALVAMENTO Y PRIMEROS AUXILIOS					12.00 a 21.00 horas	
11:30-19:00	VIGILANTES POLICÍA LOCAL						
12:00-20:00	ASISTENCIA SANITARIA EN LA PLAYA						
07:00-11:00	SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO DE LA PLAYA						
10:00-20:00	SERVICIO DE ESTABLECIMIENTOS EXPENDEDOROS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS Y SERVICIO DE HAMACAS Y SOMBRILLAS						
10:00-20:00	MÓDULOS DE ASEOS						
06:00-12:30	SERVICIO DE RECOGIDA DE RESIDUOS PLAYA						
11:00-20:00	ASISTENCIA A DISCAPACITADOS. ACCESO AL BAÑO, ASEOS ADAPTADOS Y ASISTENCIA EN GENERAL						
10:00-14:00	INFORMACIÓN TURÍSTICA EN OFICINA DE TURISMO					Servicio web	
Quincenal en temporada alta	ANÁLISIS DE LAS AGUAS DE BAÑO						
Diario	SEÑALIZACIÓN DEL ESTADO DE LA MAR						
07:30-22:30	TRANSPORTE PÚBLICO (VER PÁGINA WEB)						
24 h	DUCHAS, LAVAPIÉS Y FUENTES, PASARELAS Y CONTENEDORES DE RESIDUOS A LO LARGO DE TODA LA PLAYA						
24 h	BALIZAMIENTO PARA LA DELIMITACIÓN DE LA ZONA DE BAÑO, ZONAS DE PELIGRO, Y CANALES DE ACCESO A EMBARCACIONES						
24 h	ZONAS LÚDICAS, DEPORTIVAS Y DE JUEGOS						
24 H	TELÉFONO PÚBLICO						



Ayuntamiento  
VILLA DE  
ALGARROBO

CONCEJALIA DE PLAYAS



## **2.- CARACTERÍSTICA DE LA COSTA**

La costa de Algarrobo contiene un fondo marino que alberga una gran biodiversidad, con especies europeas del mar mediterráneo. Su singularidad consiste en estar al límite del área de distribución natural del hábitat y que alberga tramos vírgenes donde florece abundante vegetación, en especial la Posidonia oceánica.

## **4.- SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

El Excmo. Ayuntamiento de Algarrobo dispone de un Sistema de Quejas y Sugerencias para los usuarios de sus Playas, mediante el cual usted nos hace llegar su opinión y ayuda a mejorar los servicios que les prestamos. Los sistemas para hacer llegar la opinión de los usuarios son los siguientes:

- En el teléfono indicado en los paneles informativos de la playa.  
T. 952552430
- En las hojas de quejas y reclamaciones ubicadas en los puestos de socorro y en la web.

En ambos casos la sugerencia se tramita a través de Área de Desarrollo Local que contesta a las quejas y sugerencias recibidas.



Ayuntamiento  
VILLA DE  
ALGARROBO

CONCEJALIA DE PLAYAS



## 5.- INDICADORES DE SERVICIO Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS. TEMPORADA 2024

PROCESO	INDICADOR	CÁLCULO INDICADOR	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD
Planificación del Sistema	Eficacia de la Planificación	(Objetivos conseguidos/Objetivos totales) x 100	≥ 75%	Anual
Revisión del SGC	Efectividad de las Mejoras	(Mejoras alcanzadas/Mejoras totales) x 100	≥ 75%	Anual
Gestión RRHH	Eficacia de la Formación	(Acciones eficaces/Acciones realizadas) x 100	≥ 85%	Anual
Gestión Infraestructuras	Tiempo promedio de reparación de instalaciones / equipamientos	Suma de tiempos requeridos en reparaciones de mantenimiento correctivo	≤ 24	Trimestral (Temporada media y alta)
Gestión Infraestructuras	Índice de reparaciones de mantenimiento correctivo	Reparaciones de mantenimiento correctivo/total actividades de mantenimiento preventivo	≤ 15%	Trimestral (Temporada media y alta)
Prestación del Servicio	Control de servicios e instalaciones al inicio temporada alta.	(Sumatorio de incumplimientos / total aspectos evaluados) * 100	≤ 30%	Al inicio de temporada alta
Prestación del Servicio	Control de servicios e instalaciones en temporada alta.	(Sumatorio de incumplimientos / total aspectos evaluados) * 100	≤ 15%	Quincenalmente en temporada alta
Servicio Socorrismo	Tiempo promedio de respuesta del servicio de socorrismo	Suma de tiempos de respuesta del servicio de socorrismo (socorrista y embarcación) en la playa	≤ 4	Anual (al final de temporada alta de baños)
Servicio Asistencia Policial	Tiempo promedio de respuesta del servicio de asistencia policial	Suma de tiempos de respuesta del servicio de de asistencia policial en la playa	≤ 5	Anual (al final de temporada alta de baños)
Robos	Nº de robos en las playas	Nº robos 2015/Nº robos 2016) * 100	≤ 5% que el año anterior	Anual (al final de temporada alta de baños)



Ayuntamiento  
VILLA DE  
ALGARROBO

## CONCEJALIA DE PLAYAS



PROCESO	INDICADOR	CÁLCULO INDICADOR	VALOR OBJETIVO	PERIODICIDAD
Pesca Ilegal	Nº de actuaciones contra la pesca en la playa	$(\text{Nº días actuaciones sobre pesca} / \text{nº días totales}) * 100$	$\leq$ 5%	Anual (al final de temporada alta de baños)
Análisis agua	Resultados óptimos de los análisis del agua del mar en la playa	$(\text{Sumatorio de análisis de resultados óptimos} / \text{total análisis realizados}) * 100$	$\geq$ 75%	Anual (al final de temporada alta de baños)
Auditoría Interna	Efectividad Auditorías Internas	$(\text{NC en Auditoría Externa} / \text{NC en Auditoría Interna}) * 100$	$\leq$ 100%	Anual*
Gestión de NC, AACC y AAPP	% NC Repetitivas	$(\text{NC Repetitivas} / \text{NC totales}) * 100$	$\leq$ 15%	Anual*
Quejas-Reclamaciones Servicios	Adecuación Servicio	$(\text{Nº Quejas-Reclamaciones repetitivas} / \text{Total Quejas-Reclamaciones}) * 100$	$\leq$ 15%	Anual
Seguimiento Satisfacción Clientes	Índice de Satisfacción	$(\text{valoraciones} \geq 6 / \text{Valoraciones totales}) * 100$	$\geq$ 80%	Anual (al final de temporada alta de baños)
PRL	Índice de accidentabilidad	$(\text{Días laborales con accidentes} / \text{total de días laborales en temporada alta}) * 100$	$\leq$ 5%	Anual (al final de temporada alta de baños)
Seguimiento de los Procesos	Cumplimiento de Indicadores	$(\text{Indicadores Satisfactorios} / \text{Indicadores totales}) * 100$	$\geq$ 85%	Anual



CONCEJALIA DE PLAYAS



## **6.- RESULTADOS DE LOS INDICADORES TEMPORADA 2024**

### ***6.1 Indicadores salvamento y socorrismo***

- Embarcaciones en zona de baño: 1
- Animales en la playa: 71
- Barbacoas: 1
- Cañas de pescar: 44
- Bandera amarilla: 29
- Bandera roja: 3
- Bandera de medusas: 44
- Buzo sin boya: 1
- Pesca con arpón: 3
- Bañista en canal náutico: 2
- Picaduras medusas: 375
- Curas: 69
- Rescates: 01
- Emergencias sanitarias: 1
- Quejas y reclamaciones: 15



CONCEJALIA DE PLAYAS



## ***6.2 Indicadores Policía Local***

Actuaciones desarrolladas entre el 1 de enero de 2023 y el 20 de septiembre de 2023, principalmente relacionadas con:

- Denuncias administrativas: 53, de las cuales 17 son de zona costera.
  - Actuaciones musicales 7
  - Incumplimiento Ordenanza de playas: 3
  - Incumplimiento ordenanza limpieza: 2
  - Venta ambulante sin licencia: 1
- Robo / hurto: 6
- Denuncias tráfico: 25, de las cuales 18 en zonas costeras.
- Diligencias a prevención por accidentes de tráfico: 21, de las cuales 8 corresponden a zonas costeras.



CONCEJALIA DE PLAYAS



## **7.- RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. TEMPORADA 2023**

En el año 2023 se efectuaron 225 encuestas en total de las dos playas con el fin de evaluar la satisfacción de los usuarios en el año 2023.

- Playa Algarrobo Costa: 119 encuestas.
- Playa Mezquitilla: 106

Siendo los resultados son satisfactorios, valoración general entre buena y muy buena, sin bien es cierto que hay que destacar la preocupación por la regresión de la línea de costa y la pérdida de arena de las playas.